

## HANDVATTEN BIJ NORMOVERSCHRIJDEND GEDRAG

EMOTIE OF AGRESSIE?	EMOTIONEEL GEDRAG		NORMOVERSCHRIJDEND GEDRAG		
			AGRESSIE (Non-) Verbale agressie	AGRESSIE Persoonlijke bedreiging	AGRESSIE Fysiek geweld
GEDRAG	<p><b>Teleurstelling</b> <b>Begrip vragen</b> <b>Uitzondering vragen</b> <b>Irritatie, boosheid, klagen</b></p> <p>Vaak te herkennen aan het gebruik van het woordje 'ik'.</p> <p>De inwoner heeft het over zijn eigen achtergrond of situatie.</p>	<p><b>Kritiek op regels, beleid en/of organisatie</b></p> <p>Vaak te herkennen aan het gebruik van het woordje 'jullie'.</p> <p>Het gedrag is niet op het raadslid of de raadsvolger als persoon gericht.</p>	<p><b>Persoonlijk worden</b> <b>Uitschelden, beledigen</b> <b>Treiteren, kleineren</b> <b>Beschuldigen</b></p> <p>Vaak te herkennen aan het gebruik van het woordje 'Jij'.</p> <p>De inwoner richt zich op het raadslid of de raadsvolger persoonlijk. Dit kan een uiting zijn van emotie, maar ook bewust gedrag om persoonlijk te raken.</p>	<p><b>(Non-)verbaal dreigen</b> <b>Dreigen met geweld</b> <b>Intimideren,</b> <b>discrimineren</b> <b>Seksuele intimidatie</b></p> <p>Dit gedrag gaat een stap verder dan verbale agressie. Het kan ook gaan om een suggestie van geweld of openlijk hiermee dreigen.</p> <p>Het gedrag is op de persoon gericht. De uiting van agressie levert mogelijk ook gevaar op voor de inwoner zelf of voor anderen.</p>	<p><b>Schoppen, slaan, spugen, Beetpakken, trekken, Vernielen</b> <b>Voorwerpen gooien</b></p> <p>Dit gedrag gaat een stap verder dan bedreiging of intimidatie.</p> <p>Het gedrag is gericht op personen en/of zaken.</p>
STANDPUNT	Inwoners mogen klagen en boos en geïrriteerd zijn.	Inwoners mogen kritiek hebben op het beleid en de regelgeving, en mogen dit uiten en boos en geïrriteerd zijn.	Inwoners mogen <u>niet</u> persoonlijk worden. Ga pas verder in gesprek wanneer de inwoner met dit gedrag stopt.	Inwoners mogen niet bedreigen, intimideren of discrimineren. Beëindig in zo'n geval het gesprek en nemen gepaste maatregelen.	De veiligheid gaat boven alles. Inwoners mogen dus niet fysiek worden tegen personen en/of zaken.

AANPAK	<p><b>OMBUIGEN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zelfcontrole, ga niet in discussie</li> <li>• Eerst aandacht voor de emotie, laat de inwoner uitpraten</li> <li>• Leg dan uit waarom er zo gewerkt wordt</li> <li>• Geef aan wat (on)mogelijkheden zijn</li> <li>• Rond af</li> </ul>	<p><b>OMBUIGEN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zelfcontrole, ga niet in discussie</li> <li>• Eerst aandacht voor de emotie, laat de inwoner uitpraten</li> <li>• Leg dan uit waarom er zo gewerkt wordt</li> <li>• Geef aan wat (on)mogelijkheden zijn</li> <li>• Rond af</li> </ul>	<p><b>GRENS STELLEN</b></p> <p>Zelfcontrole, ga niet in discussie Schat in of de situatie veilig is</p> <p><b>Veilig?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Benoem het gedrag</li> <li>• Geef aan dat dit niet geaccepteerd wordt</li> </ul> <p><b>Stopt het?</b> Zet het gesprek voort</p> <p><b>Onveilig of stopt het niet?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vergroot de afstand</li> <li>• Beëindig het gesprek</li> <li>• Verlaat het huis of de locatie</li> <li>• Informeer naaste raadsleden/raadsvolgers</li> <li>• Schakel eventueel de politie in</li> </ul>	<p><b>GRENS STELLEN EN EINDE GESPREK</b></p> <p>Zelfcontrole, ga niet in discussie Schat in of de situatie veilig is.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Benoem het gedrag</li> <li>• Geef aan dat dit niet geaccepteerd wordt</li> <li>• Vergroot de afstand</li> <li>• Beëindig het gesprek</li> <li>• Verlaat het huis of de locatie</li> <li>• Informeer naaste raadsleden/raadsvolgers</li> <li>• Schakel eventueel de politie in</li> </ul>	<p><b>EIGEN VEILIGHEID</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verlaat het huis of de locatie</li> <li>• Informeer naaste raadsleden/raadsvolgers</li> <li>• Schakel de politie in</li> </ul> <p>Eigen veiligheid gaat altijd voor!</p>
MELDEN IN HET GIR?	Niet melden, tenzij het gedrag aanhoudt.	Niet melden, tenzij het gedrag aanhoudt.	<p>Bij eenmalig schelden wordt er niet gemeld.</p> <p>Bij aanhoudend schelden, een intimiderende houding en/of wanneer de inwoner fysiek erg dichtbij komt wordt het gedrag wel gemeld en afgehandeld</p>	Altijd melden en afhandelen.	Altijd melden en afhandelen.